

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Pernyataan .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar.....	x
Intisari .....	xi
Abstract .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang .....	1
Perumusan Masalah .....	4
Pertanyaan Penelitian .....	5
Tujuan Penelitian .....	5
Manfaat Penelitian .....	6
Tinjauan Pustaka .....	7
Landasan Teoritis .....	13
Metode Penelitian.....	16

### BAB II GAMBARAN UMUM

Lokasi PT Bhakti Putra .....	21
Profil PT Bhakti Putra.....	22
Logo dan Filosofi Logo.....	23
Struktur dan Fungsi Organisasi.....	23
Bidang Usaha dan Mitra Usaha.....	27

### BAB III PEMBAHASAN

Prosedur melayani tamu di PT Bhakti Putra .....	31
Pelayanan walk in guest .....	33
Pelayanan online .....	35
Pelayanan pengantaran tiket.....	40
Pelayanan check in bandara .....	41
Pelayanan penanganan keluhan .....	43
SOP Penampilan Karyawan .....	44
Kendala dalam melaksanakan prosedur pelayanan .....	46

### BAB IV PENUTUP

Kesimpulan .....	50
Saran.....	51
Lampiran .....	52
Daftar Pustaka .....	54